

## ABSTRAKSI

### ANALISIS DAMPAK KINERJA PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS YANG DIMODERASI OLEH KEPUASAN PADA NASABAH BANK MANDIRI CABANG BANJARNEGARA.

SUNTORO CATUR SAPUTRO  
NO MHS: 141060251

Pembimbing I : Drs. IBRAHIM, MM.

Pembimbing II : Drs. TRIANI PUJIASTUTI, MP, MM

Perkembangan dunia bisnis dalam sektor jasa sekarang ini sangat pesat, khususnya dalam jasa perbankan. Permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan adalah adanya persaingan dalam bisnis perbankan, maka perlu dirumuskan strategi untuk menunjang keberhasilan bisnis melalui peningkatan kinerja pelayanan, sehingga tercapai kepuasan yang akan menimbulkan loyalitas pada Bank Mandiri Cabang Banjarnegara.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pada nasabah Bank Mandiri Cabang Banjarnegara. (2) Untuk mengetahui sejauh manakah kinerja pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Banjarnegara setelah dimoderasi oleh kepuasan pelanggan.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* (teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu) yaitu: (1) Pelanggan yang memiliki rekening di Bank Mandiri. (2) Seseorang yang telah melakukan transaksi lebih dari tiga kali di Bank Mandiri. Dalam penelitian ini sampel yang diambil berjumlah 100 orang. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan *regresi linier sederhana* untuk hipotesis satu dan *regresi linier termoderasi* untuk hipotesis dua.

Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari kinerja pelayanan terhadap loyalitas dan hasil analisis regresi linier termoderasi menunjukkan adanya pengaruh yang semakin kuat dari kinerja pelayanan terhadap loyalitas setelah dimoderasi oleh kepuasan. Semakin kuat tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,542 setelah dimoderasi yang lebih besar dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,428 sebelum dimoderasi.

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Kinerja pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri Cabang Banjarnegara. Artinya apabila variabel kinerja pelayanan ditingkatkan maka loyalitas nasabah akan meningkat. (2) Kepuasan memoderasi pengaruh kinerja pelayanan terhadap loyalitas Bank Mandiri Cabang Banjarnegara. Artinya apabila variabel kinerja pelayanan dan kepuasan ditingkatkan maka loyalitas nasabah akan meningkat.

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, agar loyalitas nasabah yang sudah ada semakin meningkat maka variabel kinerja dan kepuasan semakin ditingkatkan. Seperti meningkatkan kepuasan nasabah dalam memberikan pelayanan, misalnya pengurusan alur prosedur transaksi lebih di percepat, karyawan lebih meningkatkan lagi pelayanan-pelayanan lain seperti keramah-tamahan karyawan dalam pelayanan, kesopanan, sikap empati kepada nasabah dan ketanggapan dalam pelayanan.

*Kata kunci:* Kinerja Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas.